

Elaboração de questionários

Elaboração de questionários

◎ Essência:

- Processo de elaboração de questionários
- Elaboração de perguntas
- Método de implementação



“Um bom questionário deve **conquistar o entrevistado e estimular seu interesse** por dar respostas completas e precisas. E deve alcançar esse objetivo ao mesmo tempo que estabelece uma **compreensão simultânea**, por **todos os entrevistados**, tanto das perguntas como das respostas”.

Bobbi Brantley

Gerente de Treinamento – Burkle Inc.

Questionários e formulários

- ◉ Garantir a comparabilidade de dados de entrevistas
- ◉ Aumentar velocidade e precisão do registro
- ◉ Facilitar processamento dos dados.

Elaboração de questionários e formulários

◎ **Questionário**

- Técnica estruturada de coleta de dados
- Perguntas – escritas ou verbais – entrevistados
- Objetivos:
 - Traduzir a informação desejada para o entrevistado
 - Motivar e incentivar o entrevistado – envolver no assunto
 - Minimizar erros de resposta

Elaboração de questionários

- ◉ Qual a informação buscada?
- ◉ Quem é o público-alvo?
- ◉ Qual o método de coleta de dados utilizado? Pessoal? Telefone? Internet?

Elaboração de questionários

◉ Existe um questionário ideal?

- Todas as informações necessárias?
- Vantagens e falhas



Elaboração de questionários

1. **Estar informado sobre todos os campos de estudo**
 - Equipe de especialistas
2. **Colher informações relevantes e preliminares**
3. **Determinar questões chaves**
4. **Preparar questionário ou instrumento de pesquisa inicial (rascunho)**
5. **Pré-teste**



Elaboração de questionários

● Pré-teste

- Clareza do questionário
- Abrangência
- Aceitabilidade
- Amostra: pequena



Elaboração de questionários

◎ Questionário final

- Revisar perguntas do pré-teste antes de ser iniciado

Elaboração de questionários

◉ Antes de começar a entrevista

- Entrevistador
 - Convencer a participar
 - Atenuar temores (tempo, insegurança, privacidade, inconveniência)
- - Informar entrevistados:
 - Finalidade da pesquisa
 - Importância
 - Amenizar objeções

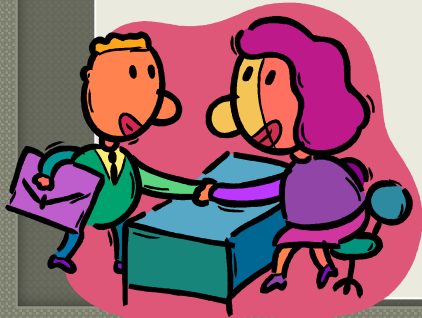


Elaboração de questionários

■ Declaração introdutória

- Organização ou agência que conduz estudo
 - Credibilidade
- Objetivos e metas do estudo
- Importância do estudo para os entrevistados

- Base de seleção da amostra
 - Características
- Respostas corretas ou incorretas
- Confidencialidade dos dados
- Permissão para prosseguir
- Estimativa de tempo necessária



Elaboração de questionários

MODELO:

- Olá, meu nome é (**nome**). A prefeitura de Goiânia (**identificação da organização/credibilidade**) está realizando uma pesquisa junto aos moradores (**característica aplicável ao entrevistado**) relativa à futura biblioteca da cidade (**metas/objetivos do estudo**).
- Seu domicílio foi selecionado aleatoriamente (**base de seleção da amostra**) para fornecer informações e opiniões a respeito do acesso ao serviço de bibliotecas.
- Você estaria disposto a responder algumas perguntas curtas (**tempo/permissão**) sobre esta importante questão (**valor participativo**)? Por favor, sinta-se livre para expressar suas opiniões, porque não há respostas corretas e incorretas (**respostas certas e erradas**).
- O questionário que preencheremos hoje não será marcado de qualquer maneira que possa identificá-lo (**confidencialidade**)

Elaboração de questionários

- **Como elaborar questionários?**



Elaboração de questionários

◎ Perguntas individuais:

- Como cada uma das perguntas contribuí para alcançar o objetivo?
- É necessária?
- Uma ou várias perguntas sobre um mesmo tema?
 - Considera Coca Cola uma bebida **refrescante** e **saborosa**?
 - Acha que Coca Cola é um refrigerante **saboroso**? (e)
 - Acha que Coca Cola é uma bebida **refrescante**?

Elaboração de questionários

◎ **Superar dificuldades do entrevistado:**

- Está informado? (Questões filtro)
- Pode lembrar? (Efeito telescópico)
- É capaz de formular suas respostas?

Elaboração de questionários

◎ **Superar a relutância em responder**

- Esforço exigido?
- Contexto?
- Legitimidade de propósito?
- Informação indiscreta?

Elaboração de questionários

◎ **Aumentar a disposição:**

- Tópicos indiscretos no final
- Assegurar o interesse do entrevistado
- Técnica da 3ª pessoa (referisse a outro)
- Disfarce a pergunta
- Indique categorias ao invés de pedir cifras
- Técnicas de aleatorização

Elaboração de questionários

◎ **Estrutura das perguntas**

- Não-estruturadas: abertas
 - Qual sua profissão?
 - Que acha das pessoas que preferem lojas de descontos?
- Estruturadas: fechadas
 - Múltipla escolha (a/b/c)
 - Dicotômicas (sim x não)
 - OBS: Tendenciosidade de ordem ou posição: escolha por causa da posição/ordem.

Elaboração de questionários

- **Formato das perguntas:**
 - Ex. Qual sua formação escolar?
 - _____
 - Ex. Qual sua formação escolar?
 - ____ Ensino médio completo
 - ____ Ensino médio incompleto



Elaboração de questionários

- **Formato das perguntas:**

- Vantagens das perguntas fechadas:
 - Alternativas uniformes
 - Facilita comparações entre os entrevistados
 - Transferência direta dos dados para cpu
 - Perguntas mais claras para entrevistado, devido a lista fixa de respostas
 - Mais fáceis para entrevistados
 - Aumenta % de respostas



Elaboração de questionários

- **Formato das perguntas:**
 - Desvantagens das perguntas fechadas:
 - Incerteza quanto à resposta
 - Respostas ao acaso ou incorretas
 - Forçam respostas mais próximas da realidade
 - Não há distinções
 - Maior probabilidade de erros inadvertidos
 - Assinalar respostas erradas
 - Restringem amplitude do assunto



Elaboração de questionários

- **Formato das perguntas:**
 - Perguntas abertas
 - Superam inconveniências das respostas fechadas
 - Cautela!!!!
 - Volume de informação irrelevante e repetitivo
 - Respostas difíceis de entender (coerência)
 - Categorização interpretativa (padronização estatística)
 - Mais tempo, maior recusa!



Elaboração de questionários

◎ **Enunciado da questão**

- **Definir o problema**

- Que marca de xampu usa?
- Que marca de xampu usou pessoalmente em casa no mês passado? No caso de mais de uma marca, queira relacionar todas as marcas.

- **Palavras comuns**

- Acha que a distribuição de refrigerantes é adequada?
- Acha que os refrigerantes são encontrados com facilidade quando resolver comprá-los?

Elaboração de questionários

◎ **Enunciado da questão**

- **Palavras sem ambigüidade**

- | | |
|------------------|-----------------|
| • Nunca | Menos de 1 vez |
| • Ocasionalmente | 1 a 2 vezes |
| • às vezes | 3 ou 4 vezes |
| • Freqüentemente | Mais de 4 vezes |
| • Regularmente | |

- **Perguntas de liderança ou tendenciosas**

- Acha que os americanos patriotas devem adquirir automóveis importados, quando isto tira empregos de americanos?
- Acha que os americanos comprariam automóveis importados?

Elaboração de questionários

◎ **Enunciado da questão**

- **Alternativas implícitas**

- Gosta de voar quando o percurso é curto?
- Gosta de voar quando o percurso é curto ou prefere dirigir um carro?

- **Suposições implícitas**

- É favorável a um orçamento equilibrado?
- É favorável a um orçamento equilibrado que tenha como resultado um aumento do imposto de renda pessoal?

Elaboração de questionários

◎ **Enunciado da questão**

- **Generalizações e estimativas**

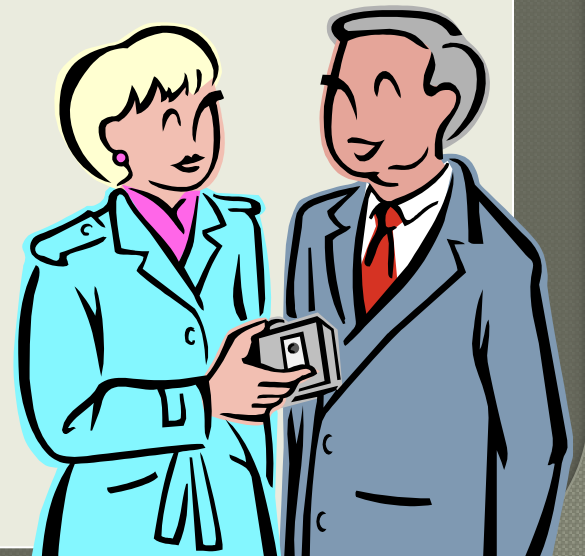
- Qual a despesa anual per capita com secos e molhados em sua casa?
- Qual a despesa mensal (ou semanal) com secos e molhados em sua casa? Quantas pessoas há em sua casa?

- **Afirmações duais: positivo e negativo**

- Enunciado leva a concordância ou discordância

Elaboração de questionários

- **Seqüência de perguntas**
 - Perguntas introdutórias
 - Perguntas delicadas
 - Perguntas afins



Elaboração de questionários

- **Seqüência de perguntas**
 - **Perguntas introdutórias**
 - Relacionadas ao assunto declarado
 - Preâmbulo
 - Objetivo: estimular interesse pela pesquisa
 - Perguntas fáceis, básicas, factuais!



Elaboração de questionários

◎ **Ordem das perguntas**

- Perguntas de abertura (ganhar confiança)
- Tipo de informação
 - Básica (problema)
 - Classificação (caracts. sócio-econômicas e demográficas)
 - Identificação (nome, end. e tel.)

Elaboração de questionários

- **Seqüência de perguntas**
 - **Perguntas delicadas**
 - Religiosidade, etnia, práticas sexuais, renda, opiniões sobre dilemas éticos e morais, etc.
 - Mais ao final do questionário
 - Garantir acesso a informação anterior
 - Bom relacionamento entre entrevistador/entrevistado



Elaboração de questionários

- **Seqüência de perguntas**

- **Perguntas afins**

- Perguntas de mesmo tema
- Colocadas juntas

Cuidado para não criar série padronizada de respostas



Elaboração de questionários

◎ **Ordem das perguntas**

- Perguntas difíceis/indiscretas
- Perguntas subseqüentes: geral/específica
 1. Que considerações são importantes na escolha de uma loja de departamento?
 2. Na escolha de uma loja de departamentos, qual é a importância da conveniência de localização?

EFEITO FUNIL

Elaboração de questionários

◎ **Ordem das perguntas**

- Ordem lógica
- Questões de ramificação: encaminhar para pontos diferentes, dependendo da resposta.

Elaboração de questionários

◎ **Extensão do questionário**

- Mais conciso possível
- Cobrir maior gama possível de informações
- Mais complexo = mais tedioso!
- Número de perguntas x tempo

Elaboração de questionários

◉ **Extensão do questionário**

- Telefone: 10 minutos
- Entrevistas pessoais: 30 minutos
- Correio: 15 minutos



Referências bibliográficas

- ◉ MALHOTRA, Naresh K. Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.
- ◉ REA, Louis M. e PARKER Richard A. Metodologia de pesquisa. São Paulo: Pioneira, 2000.